

**F****Fracción**

Detalle Servicio

**Orientación Médica****Telefónica**

Asistencia

**Fracción****+562 270 745 87****Objetivo:** Servicio de asistencia médica exclusivo para clientes de FRACCIÓN.**DEFINICIONES:**

**CONTRATANTE:** o Beneficiario titular, es la persona natural que ha tenido como beneficio el servicio de Orientación Médica Telefónica por ser cliente de Fracción.

**SERVICIOS:** Corresponde a los servicios brindados por fracción para sus clientes, y cuyas definiciones se incluyen en el presente certificado.

**EVENTO:** Es una SITUACION DE ASISTENCIA reportada por el cliente beneficiado que da derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente certificado.

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los SERVICIOS estarán a disposición de los clientes.

**TIEMPO DE SERVICIO:** El cliente que es beneficiado por Fracción, tendrá derecho a utilizar este servicio de manera ilimitada durante un mes, a partir del día de la contratación.

**PROVEEDOR:** Corresponde a la empresa contratada por Fracción para la prestación del servicio de gestión y coordinación que entregará los servicios al cliente de acuerdo con los términos y condiciones detallados en el presente certificado.

**ÁMBITO TERRITORIAL:** El servicio se extiende a todo el territorio nacional, excluyendo territorios insulares, excepto la Isla Grande de Chiloé.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA - FRACCIÓN		
Servicio	Tope por servicio	Cantidad de servicios anuales
Orientación Médica Telefónica	Ilimitado	Ilimitado

## ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

El servicio de Orientación Médica Telefónica es una conexión telefónica con personal de la salud y/o médico, a cualquier hora del día, las 24 horas del día y los 365 días del año, para que oriente al cliente titular ante cualquier consulta médica que pudiera tener. Este servicio de información es proporcionado por el equipo médico de Sur Asistencia, teniendo este servicio un carácter meramente informativo, por lo que no reemplaza bajo ninguna circunstancia la consulta presencial de un médico, no permite un diagnóstico telefónico definitivo ni la prescripción de medicamentos. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, el servicio de Orientación Médica Telefónica incluye:

### **Consultas sobre urgencias médicas y primeros auxilios:**

Orientado a responder las inquietudes del cliente relacionadas con urgencias médicas de frecuente ocurrencia y procedimientos de primeros auxilios.

### **Información sobre medicamentos:**

Orientado a responder consultas acerca del uso de medicamentos, como reacciones adversas a la medicación, efectos secundarios, contraindicaciones, interacción entre medicamentos, entre otros.

### **Consulta sobre evolución de tratamientos:**

Orientado a responder las inquietudes que surjan respecto de tratamiento médico en curso. Esta prestación es referencial y en ningún caso reemplaza la consulta con el médico tratante.

### **Información sobre centros de red médica pública y privada:**

El cliente titular podrá solicitar toda información disponible en Sur Asistencia acerca de los principales servicios de atención médica, tanto públicos como privados. Se entregará información relativa a teléfonos, direcciones y horarios de las principales clínicas, centros médicos y dentales del país.

### **Servicio de Información Futura Mamá:**

Se entregará a solicitud del cliente titular información relativa a dietas, actividad física, uso de medicamentos durante el embarazo, información sobre patologías propias del embarazo, cuidados especiales ante enfermedades previamente diagnosticadas, entre otros.

### **Servicio de Información Pediátrica:**

Se entregará a solicitud del cliente titular información relativa a la salud, cuidados perinatales de madre e hijo, uso de medicamentos durante la lactancia, otros cuidados, dieta, nutrición, vacunas, pestes, vómitos, cólicos, dolores estomacales, contagios, lactancia materna, trastornos del sueño, tratamientos, prevención, entre otros.

### **Información sobre Patologías varias:**

Orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, malestares, imprevistos de salud, seguimiento de enfermedades crónicas, medidas de auto cuidado en salud, entre otros.

### **Información sobre Coronavirus (Covid-19):**

Orientación e información sobre síntomas, sugerencias de medicina preventiva según cuadro clínico, protocolos de actuación frente a Covid-19, recomendaciones respecto de pertinencia a asistir a centros de urgencia dependiendo de sintomatología informada por cliente. Esta prestación es referencial y en ningún caso reemplaza una asistencia médica directa en caso de presencia de síntomas y/o contagio.

## **CONDICIONES Y EXCLUSIONES**

Los servicios no serán prestados y no generarán responsabilidad alguna para Sur Asistencia, en los siguientes casos:

- Cuando la persona que solicite el servicio no proporcione información veraz y oportuna, y que por su naturaleza esto no permita atenderlo debidamente.
- Cuando los servicios no sean solicitados directamente por el cliente titular o sean solicitados por otra persona simulando serlo, salvo que sea el propio cliente titular quien autorizara a un tercero para actuar a su nombre y que este hecho pueda ser comprobado por Sur Asistencia.
- Cuando el cliente de la asistencia incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este certificado.
- Asimismo, los servicios de asistencia descritos en el presente anexo no serán prestados cuando por fuerza mayor le sea imposible a Sur Asistencia prestar las acciones de asistencia prescritas. Por tratarse de un servicio de asistencia telefónica no vinculante, Sur Asistencia queda relevada de responsabilidad, sin embargo, se compromete a informar oportunamente del caso de fuerza mayor y a reasumir a la brevedad posible la prestación de los servicios detallados en el presente anexo, adoptando para ello, tan pronto sea posible, las medidas razonables que fuesen necesarias para eliminar o solucionar la causa del evento de fuerza mayor.